

## 4.1 Informatiemedewerker

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Informatiemedewerker verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin Informatiemedewerkers werkzaam zijn, verschillen door hun bedrijfsformule onderling van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB-Uitwinkels en ANWB-kantoren. De VVV's worden op basis van hun werkgebied ingedeeld in landelijke, provinciale en lokale kantoren.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Informatiemedewerker stelt de klant of gast centraal en stelt zich geïnteresseerd op naar de klant/gast. Hij neemt, binnen de kaders van de formule van het bedrijf, de wensen en vragen van de klant of gast tot vertrekpunt van zijn dienstverlening. De Informatiemedewerker is communicatief vaardig. Hij luistert goed naar de klant of gast, stelt de juiste vragen op correcte wijze, spreekt duidelijk en correct en maakt ondersteunende notities. Hij toont deze vaardigheden ook in moderne vreemde talen. Daarbij is hij contactueel sterk en beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>De Informatiemedewerker heeft een commerciële instelling. Hij is zich bewust van het denken en handelen in termen van kosten en baten. De Informatiemedewerker is zich ervan bewust, dat hij bij het verlenen van diensten steeds proactief moet streven naar een optimale realisatie van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf in combinatie met het voldoen aan de behoefte van de klant/gast.</p> <p>De Informatiemedewerker is representatief. Hij toont interesse in alles wat in de regio gebeurt, is zich bewust van het belang de eigen kennis op peil te houden en om zich verder te ontwikkelen en te bekwamen in het beroep.</p> <p>De Informatiemedewerker is flexibel en reageert alert op signalen van klanten of gasten. De Informatiemedewerker functioneert goed in teamverband, signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Informatiemedewerker is een uitvoerende medewerker. Hij vervult een informerende, een adviserende en een commerciële rol. Als uitvoerende medewerker is de Informatiemedewerker het visitekaartje van het bedrijf. Hij is immers de eerste (en meestal de enige) medewerker van het bedrijf met wie de klant of gast contact heeft. Via hem verkrijgt de klant of gast zijn eerste indruk van het bedrijf. Meer nog: de opvatting die bij de klant of gast over het bedrijf ontstaat, hangt nauw samen met de manier waarop de Informatiemedewerker de klant of bezoeker benadert en hem diensten verleent. Met andere woorden, de beeldvorming van de klant of gast over het bedrijf hangt af van de manier waarop de Informatiemedewerker aan klanten of gasten informatie en adviezen geeft en/of producten of diensten verkoopt. De beeldvorming van de klant/gast is ook afhankelijk van de kwaliteit van de adviezen en/of producten.</p> <p>De Informatiemedewerker is medeverantwoordelijk voor de realisering van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. Hij is daardoor ook medeverantwoordelijk voor de continuïteit van het bedrijf.</p> <p>De Informatiemedewerker voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij is zelf verantwoordelijk voor zowel het proces als het resultaat daarvan en dus ook voor de kwaliteit van beide. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij de leidinggevende.</p> <p>Hij werkt samen met zijn collega's aan het behalen van de commerciële doelen. Hij neemt deel aan werkoverleggen en draagt verbetervoorstellen voor.</p>

	<p>Fouten in de benadering van de klant of gast, onvoldoende kwaliteit van de dienstverlening en van het product leiden tot ontevreden en/of teleurgestelde klanten of gasten. Ze kunnen resulteren in ernstige goodwill schade voor het bedrijf. Dit kan het bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf negatief beïnvloeden, wat op zich weer negatieve gevolgen kan hebben voor de continuïteit van het bedrijf - kortom: het afbreukrisico van dit beroep voor het bedrijf is buitengewoon hoog.</p>
Complexiteit	<p>Het beroep van Informatiemedewerker heeft een hoog complexiteitsgehalte, de Informatiemedewerker moet een gedeelte van zijn werk daarom naar eigen inzicht uitvoeren. Het beroep is enerzijds sterk dienstverlenend, waarbij de Informatiemedewerker een grote diversiteit aan werkzaamheden uitvoert en anderzijds is het sterk commercieel van aard. Het belang van de klant of gast staat centraal bij de uitoefening van het beroep. De klant of gast moet binnen de formule van het bedrijf tevreden gesteld worden. Dit moet echter op een zodanige manier geschieden, dat het bedrijf er commercieel beter van wordt. De Informatiemedewerker richt zich dus niet uitsluitend op het belang van de klant of gast, hij richt zich tegelijkertijd ook op de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker moet zich er voortdurend van bewust zijn dat "het tevreden stellen van de klant of gast" en "het realiseren van wensen en het beantwoorden van vragen van de klant of gast" noodzakelijke voorwaarden zijn voor het kunnen bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf.</p> <p>Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met klanten/gasten, het bemiddelen bij boekingen en/of reserveringen, brengen veel risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures gebeuren maar moet naar eigen inzicht uitgevoerd worden. Hiervoor moet de Informatiemedewerker specialistische kennis en vaardigheden inzetten. Dit is zeker het geval als de genoemde activiteiten ook in een moderne vreemde taal uitgevoerd moeten worden, waarbij ook rekening gehouden moet worden met de culturele achtergrond van de klant of gast.</p> <p>Gezien bovenstaande werkzaamheden moet de informatiemedewerker diverse standaard werkwijzen kunnen combineren en werk naar eigen inzicht kunnen uitvoeren. De informatiemedewerker zal voor bedoelde problemen meer specifieke, aangepaste en soms creatieve oplossingen moeten vinden.</p> <p>Het beroep van Informatiemedewerker heeft een hoog complexiteitsgehalte, de Informatiemedewerker moet een gedeelte van zijn werk daarom naar eigen inzicht uitvoeren. Het beroep is enerzijds sterk dienstverlenend, waarbij de Informatiemedewerker een grote diversiteit aan werkzaamheden uitvoert en anderzijds is het sterk commercieel van aard. Het belang van de klant of gast staat centraal bij de uitoefening van het beroep. De klant of gast moet binnen de formule van het bedrijf tevreden gesteld worden. Dit moet echter op een zodanige manier geschieden, dat het bedrijf er commercieel beter van wordt. De Informatiemedewerker richt zich dus niet uitsluitend op het belang van de klant of gast, hij richt zich tegelijkertijd ook op de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker moet zich er voortdurend van bewust zijn dat "het tevreden stellen van de klant of gast" en "het realiseren van wensen en het beantwoorden van vragen van de klant of gast" noodzakelijke voorwaarden zijn voor het kunnen bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf.</p> <p>Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met klanten/gasten, het bemiddelen bij boekingen en/of reserveringen, brengen veel risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures gebeuren maar moet naar eigen inzicht uitgevoerd worden. Hiervoor moet de Informatiemedewerker specialistische kennis en vaardigheden inzetten. Dit is zeker het geval als de genoemde activiteiten ook in een moderne vreemde taal uitgevoerd moeten worden, waarbij ook rekening gehouden moet worden met de culturele achtergrond van de klant of gast.</p>

	<p>Gezien bovenstaande werkzaamheden moet de informatiemedewerker diverse standaard werkwijzen kunnen combineren en werk naar eigen inzicht kunnen uitvoeren. De informatiemedewerker zal voor bedoelde problemen meer specifieke, aangepaste en soms creatieve oplossingen moeten vinden.</p> <p>Het beroep van Informatiemedewerker is een talig beroep. Hij heeft in zijn werk contact met zowel Nederlandse als internationale klanten waarbij hij te maken heeft met verschillende culturele achtergronden. De beroepsspecifieke taalniveaus zijn weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

## 2.1 Informatiemedewerker

### Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

#### Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt reserveringen aan					x				x	x		x						x		x					
1.2	Checkt de klant/gast in																									
1.3	Informeert en adviseert de klant/gast									x			x						x							
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop												x						x						x	
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt										x		x							x						
1.6	Handelt klachten af					x						x							x		x					
1.7	Bewaakt de veiligheid																									
1.8	Checkt de klant/gast uit																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker**

<b>Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast en gaat bij de betreffende instantie en/of in het boeking/reserveringsysteem na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en neemt reserveringen en opties aan voor bijvoorbeeld evenementen, dagtochten of voorstellingen en geeft deze door aan de betreffende instantie. Hij noteert de voor het bedrijf relevante gegevens van de klant/gast en verwerkt deze in het informatie/reserveringsysteem. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering. Hij rekent, indien mogelijk, de reserveringen af met behulp van een kassasysteem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klanten/gasten zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van de aanvraag en reserveringen en/of boekingen zijn aangenomen met behulp van het informatie/reserveringsysteem en doorgegeven aan de betreffende instantie. De gegevens van de klant/gast zijn genoteerd. De klant/gast is geïnformeerd over het vervolg van de reservering. Reserveringen zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Stemt de wensen van de klanten/gasten af met de betreffende instanties voordat de reservering en/of boeking wordt aangenomen en geeft de reservering en/of boeking door aan de betreffende instantie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: informatie/reserveringsysteem</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Informeert de klant/gast over de aanvraag, mogelijkheden en het vervolg van de reservering op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Verwerkt en registreert gegevens van de klanten/gasten volledig en nauwkeurig in het informatie/reserveringsysteem.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer, het kassasysteem en informatie en/of reserveringsysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het aannemen van reserveringen van klanten/gasten, het verwerken van hun gegevens en het aannemen van betalingen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Luistert met interesse naar de klant/gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant/gast te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van	

<b>Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	de klant/gast te voldoen en de service hierop aan te laten sluiten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het aannemen van reserveringen en/of boekingen nauwkeurig en zorgvuldig conform de relevante bedrijfsvoorschriften.	

## Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

### 1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsstelsel, vragen en geeft hij op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch-recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van de benodigde informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Behoeften, wensen en vragen van de klant/gast zijn vastgesteld. De klant/gast is goed geïnformeerd en heeft informatie/advies ontvangen dat is afgestemd op zijn behoeften, wensen en vragen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	Geeft de klant/gast op duidelijke, correcte en kernachtige wijze toeristisch(e) informatie en advies en informeert hem over winkelartikelen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: informatie/reserveringsstelsel</li> <li>K: toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis</li> <li>K: wisselend assortiment</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt op basis van de vraag van de klant/gast gebruik van het meest effectieve en efficiënte informatie/reserveringsstelsel of van een andere informatiebron, en gebruikt het stelsel of de informatiebron zo dat de klant/gast passend, correct en volledig geadviseerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant/gast door te luisteren, zich in te leven en de juiste vragen te stellen, koppelt de ontvangen gegevens terug ter verificatie en sluit hierop aan met zijn informatie.	



**Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit****1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop**

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker verkoopt toeristisch-recreatieve producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten/gasten die leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen producten en diensten. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Toeristisch-recreatieve producten en diensten zijn aangeboden op basis van de vraag van de klant/gast en zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem en, indien van toepassing, met diverse betaalautomaten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Gebruikt het kassasysteem en diverse betaalautomaten effectief bij het afrekenen van producten en diensten, zodat de juiste bedragen worden afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: betaalautomaten</li><li>K: kassasystemen</li><li>K: toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en probeert de klant/gast te overtuigen van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er bijverkoop gerealiseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant/gast, bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en biedt toeristisch-recreatieve producten en diensten aan die hierop aansluiten, zodat de klant/gast tevreden gesteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>V: het toepassen van verkooptechnieken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker communiceert met klanten/gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Communiceert zowel mondeling als schriftelijk volledig en nauwkeurig, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten correct doorgegeven worden en juist geïnterpreteerd worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K: = Kennis van</li> <li>• * V: = Vaardig in</li> <li>• K: (moderne) communicatiemiddelen</li> <li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>• V: 2e MVT: lezen</li> <li>• V: 2e MVT: luisteren</li> <li>• V: 2e MVT: schrijven</li> <li>• V: 2e MVT: spreken</li> <li>• V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>• V: Engels: lezen</li> <li>• V: Engels: luisteren</li> <li>• V: Engels: schrijven</li> <li>• V: Engels: spreken</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Selecteert op basis van de werkzaamheden de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Discipline tonen</li> </ul>	Werkt op ordelijke, systematische wijze in het tempo dat nodig is en volgens voorgeschreven procedures, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig gecommuniceerd is met klanten/gasten.	

**Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit****1.6 werkproces: Handelt klachten af**

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker signaleert en ontvangt klachten van klanten/gasten en medewerkers. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de klant/gast aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt hij volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	Signaleert en onderzoekt klachten van klanten/gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de klant/gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat problemen van klanten/gasten prioriteit krijgen en klanten/gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K = Kennis van</li><li>* V = Vaardig in</li><li>K: financiële gevolgen van klachten</li><li>K: klachtenprocedure</li><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: rekenen: getallen</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, uit zichzelf de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder af kan handelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Neemt de beschikbare informatie over de klacht/het probleem van de klant in zich op en bekijkt mogelijke oplossingen en consequenties voordat een definitieve oplossing aan de klant/gast voorgesteld wordt, zodat haalbare oplossingen gevonden worden die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant/gast en die recht doen aan het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant/gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

## Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

### Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					x							x							x	
2.2	Verwerkt reserveringen																				
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit									x		x									
2.4	Verzamelt informatie													x					x		
2.5	Sluit de kassa af											x							x		
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij					x											x		x		
2.7	Verzorgt communicatie met de markt					x				x											x
2.8	Verbeterd producten en diensten																				
2.9	Beheert contracten en onderhoudt relaties							x													x

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker**

<b>Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatieve materialen en legt deze ordelijk, overzichtelijk en aantrekkelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringsstelsel op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringsstelsel is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: informatie/reserveringsstelsel</li> <li>K: informatiematerialen</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: visueel merchandising</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Maakt het benodigde informatie-, kassa- en reserveringsstelsel gebruiksklaar zodat dit effectief ingezet kan worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Werkt bij het treffen van voorbereidingen volgens de bedrijfsrichtlijnen.	

**Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit****2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit**

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker verwerkt boekingsgegevens in formulieren en legt alle benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De boekingsgegevens zijn verwerkt in formulieren. De benodigde formulieren en documenten liggen klaar voor verdere verwerking.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formulieren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Verwerkt en registreert boekingsgegevens op nauwkeurige wijze en met correct taalgebruik in formulieren en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de formulieren goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: administratieve systemen</li><li>K: formulieren</li><li>K: ICT hulpmiddelen</li><li>K: informatie/reserveringsysteem</li><li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>V: het gebruiken van relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringsystemen en zet deze effectief in bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.	

<b>Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Verzamelt informatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's voor evenementen samen en houdt hij deze bij.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Lijsten van of agenda's voor evenementen zijn samengesteld en bijgehouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> <li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li> </ul>	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• * K: = Kennis van</li> <li>• * V: = Vaardig in</li> <li>• K: de toeristische/recreatieve markt</li> <li>• K: toeristische- en recreatieve documentatie</li> <li>• K: topografie</li> <li>• V: archiveren</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Discipline tonen</li> </ul>	Werkt bij het verzamelen en archiveren van informatie ordelijk, met correct taalgebruik en volgens voorgeschreven procedures en planning, zodat actuele en relevante informatie voor iedereen goed toegankelijk is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	



<b>Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Sluit de kassa af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en draagt de kas over aan de leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De afrekenstaat is opgemaakt. De kas is overgedragen aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Past rekenvaardigheden toe in het registreren van ontvangsten, het controleren van geld en het afdragen van de kas, om de afrekenstaat vlot en accuraat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: kassasystemen</li> <li>K: relevante bedrijfsvoorschriften</li> <li>K: relevante veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Neemt bij het afsluiten van de kassa en het opstellen van de afrekenstaat de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	

**Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit****2.6 werkproces: Houdt de winkelvoorraad bij**

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past prijzen zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De winkelvoorraad is continu op peil. Tekorten in de winkelvoorraad zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	Geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende, zodat nieuwe voorraad besteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: inkoop- en voorraadbeheer</li><li>• K: prijsbeleid</li><li>• K: relevante bedrijfsvoorschriften</li><li>• K: relevante procedures</li><li>• K: visual merchandising</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: meten en meetkunde</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd indelen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	

**Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit****2.7 werkproces: Verzorgt communicatie met de markt**

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie ontwikkelt en verspreidt hij informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Het informatie- en promotiemateriaal is besproken met de direct leidinggevende en afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Legt plannen en ideeën voor informatie- en promotiemiddelen voor aan de leidinggevende en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: de markt</li><li>K: marketing</li><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: lezen</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li><li>V: 2e MVT: schrijven</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: schrijven</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: taalverzorging</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li><li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	Ontwikkelt en presenteert informatie- en promotiemiddelen op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, zodat de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	Blijft de markt volgen binnen welke de organisatie actief is, weet wat er speelt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af, zodat kansen voor de organisatie worden gesignaleerd en doorgegeven worden aan de leidinggevende.	

**Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit****2.9 werkproces: Beheert contracten en onderhoudt relaties**

<b>Omschrijving</b>	De Informatiemedewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Behoeften en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat het relatienetwerk van het bedrijf opgebouwd en onderhouden wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: accountmanagement</li><li>• K: de markt</li><li>• K: relatienetwerken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: lezen</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: schrijven</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: Engels: schrijven</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: onderhandelen</li><li>• V: rekenen: verbanden</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• De markt en de spelers daarin kennen</li><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten en spreekt externe contacten aan om kansen en mogelijkheden te identificeren, creëren en benutten, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	